

Pengaruh Penanganan Klaim Nasabah Terhadap Penilaian Kinerja Pegawai  
(Studi Pada PT. Bank Tabungan Negara, Tbk. Cabang Samarinda Periode  
2010-2011)

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Bisnis  
Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika

Disusun oleh:  
Fanny Putri Erliani  
107401930



SEKOLAH MANAJEMEN TELEKOMUNIKASI DAN MEDIA  
INSTITUT MANAJEMEN TELKOM  
BANDUNG

2011